Het Nieuwe Werken

als MA'er binnen de Douane

Opleidingen

Het Nieuwe Werken; juist op het secretariaat hoe doe je dat?

Ed Hartskeerl
AVK Adviesgroep voor Kantoor- en bedrijfsinnovatie b.v. te Tilburg
eha@avk.nl

Onderwerpen?

- Even voorstellen:
  - Ik ben …
  - Wat is mijn verwachting van vandaag …
  - Welk onderwerp ben ik het meest nieuwsgierig naar

1. HNW: Het Nieuwe Werken
2. Social Media
3. Papierloos werken stappenplan digitaal archiveren
4. Competenties van de secretaresse van de toekomst
5. Hulpmiddelen en gadgets

Wist u dat de 'kenniswerker'…

- Steeds schaarser wordt
- Vele uren verspilt aan reistijd
- Vindt dat taak gestuurd werken tot minder creativiteit leidt
- 50 tot 150 e-mails per dag ontvangt
- 30% van zijn/haar berichten als inhoudsloos kan betitelen
- Archiveren ziet als een last in plaats van de lusten ziet van geordend iets terug kunnen vinden
- Graag zelf zijn/haar tijd indeelt maar daar

Maatschappelijke ontwikkelingen

- Internationalisering, globalisering en outsourcing
  - Werkzaamheden in andere landen of internationale samenwerking
  - Standaardisatie nodig om kwaliteit te garanderen
- Arbeidsmarkt verandert
  - Toename mobiliteit
    - Afname duur arbeidsrelatie
  - Balans werk-privé
    - Toename aantal parttime functionarissen
    - Kostwinnersmodel verdwijnt
  - Vergrijzing
    - Tekort aan gekwalificeerd personeel neemt toe
- Innovatie
- Aandacht voor duurzaamheid
- Technologische ontwikkelingen
- US http://www.youtube.com/watch?v=cL9Wu2kWwSY of lokaal
- NL http://www.youtube.com/watch?v=CJfobLYyRkM of lokaal

Het Nieuwe Werken

Wat is het?

Het Nieuwe Werken samengevat

vertrouwen en loslaten

- voor de manager

vrijheid en verantwoordelijkheid

- voor de medewerker

HNW

- Visie om werken:
  - effectiever
  - efficienter
  - zinvoller
  - ondernemender
  - plezieriger te maken
- voor organisatie en medewerker

HNW

- Medewerker staat centraal
- Ruimte en vrijheid om te bepalen
  - Hoe wordt gewerkt
  - Waar
  - Wanneer
  - Waarmee
  - Met wie wordt gewerkt

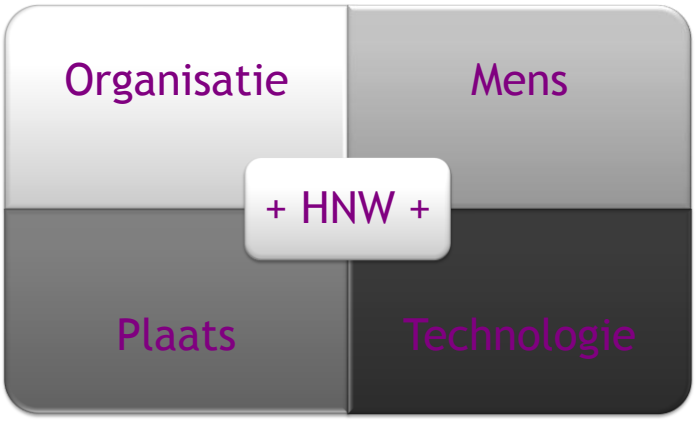
Consequenties voor het vak van de secretaresse

- Secretaresse vak
  - Van uitvoerend naar ondersteunend, adviserend, organiserend, evt. leidinggevend
- Van een-op-een naar SSS (Samenwerkende SecretariaatService)
  - Continuïteit in dienstverlening vereist
- Van solitair naar team samenwerkende secretaressen:
  - Garantie voor continuïteit in dienstverlening
    - 24 + 24 = > 40
  - Professionalisering secretariaat
    - 1 + 1 = 3
  - > Flexibiliteit
    - Organisatie én secretaressen
  - < Afhankelijkheid +
    - > Uitwisselbaarheid

Consequenties (vervolg)

- Productiviteit moet omhoog
  - Centraal toegankelijk maken van (bedrijfs)informatie
- Inrichting en aansturing van werk moet veranderen
  - Meer vrijheid
  - Meer visie
  - Meer flexibiliteit
  - Tijd en plaats onafhankelijk werken

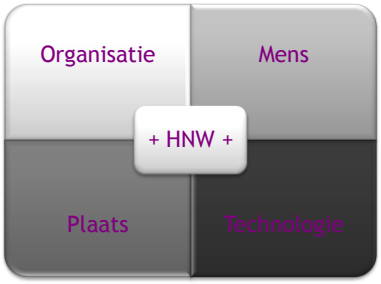
Verandering als u gaat HNW'en



HNW

Integrale benadering:
- Strategie en werkwijze
- Cultuurverandering
- Vertrouwen staat centraal
- Sturing op output
- Herinrichten werkprocessen
- Gedrag en houding

Functionele werkplek:
- Gedeelde werkplekken
- Stilte-(concentratie-) plekken
- Vergaderruimten
- Lounchecorner
- Ontmoetingsruimten



Zoekt/wenst:
- Uitdaging
- Vrijheid
- Verantwoordelijkheid

Verbindende factor:
- Klanten
- Organisatie
- Collega's
- Sociale media

Management support Opleidingen

Opleidingen

Het Nieuwe Werken

De werknemer

De leidinggevende

De winst

Management support Opleidingen

HNW niet voor alle managers?

- Management by walking around?
- De angst manager?

- Management by mailing around ?

Eisen aan leidinggevenden

- Sturen op resultaat (kwaliteit)
- Output meetbaar maken
- Motiverend en inspirerend coachen op afstand

- Top down voorbeeld geven
- 'Het stuur loslaten en vertrouwen op medewerkers'
- de leidinggevende doet het voor
  - Coachen op vertrouwen
  - Complimenten als het goed gaat
  - Medewerkers zelf oplossingen laten zoeken
  - Laten ervaren dat oplossing niet goed is bij 'fouten'

Kwaliteiten voor HNW

- Zelfsturing
  - zelf invulling geven aan uitvoering van je werk
- Zelfredzaamheid
  - Zelfstandig werken en om hulp vragen bij problemen
- Zelfdiscipline
  - In staat zonder toezicht te werken
- Zelfontplooiing
  - Zelfstandig groeien en talent ontwikkeling (om organisatiedoelstellingen te realiseren)

Winst

- Kantoorruimte
  - 20 – 40% minder nodig per persoon
- Woon-werk-verkeer
  - 20% minder reistijd
- Innovatie door IT
  - Concurrentievoorsprong groeit
- Aantrekkelijke werkgever
  - Ook voor nieuw talent

Gemiddelde waardes; verschilt per organisatie

Winst (vervolg)

- Sneller antwoord op klantvragen
  - Tot 70%
- Ziekteverzuim daalt
  - 1-5%
- E-mail neemt af
  - Met 30%
- Bereikbaarheid neemt toe
  - Met 23%
- Productiviteit stijgt
  - Met 28 minuten per persoon per dag

Gemiddelde waardes; verschilt per organisatie

Zelf stappen zetten naar HNW

Rangschikking; het begin van archiveren

- Methoden:
  - Chronologisch; jongste document boven (projectdossier)
  - Numeriek; uniek nummer (kenmerk aan een poststuk)
  - Alfabetisch; op alfabet (medische gegevens naam en geb.datum)
  - Thesaurus (op categorie / gestructureerd)
  - JBF (de! ongeschreven standaard)
  - Of een combinatie van de genoemde

Agendabeheer: Afspraak maken over…?

1. Wie mag wat, rollen beschrijven
2. Verschillende soorten items in agenda's
3. Welke elementen staan in welk items
4. Omgaan met "reistijd vereist"
5. Welke (soorten/categorieën) afspraken kunnen in welke situaties worden verzet)
6. Gebruik terugkeerpatroon, LET OP BIJ beëindigen en wijzigen terugkeerpatronen
7. Welke categorieën gebruiken we waar?
8. Afspraken archiveren, verwijderen of bewaren?

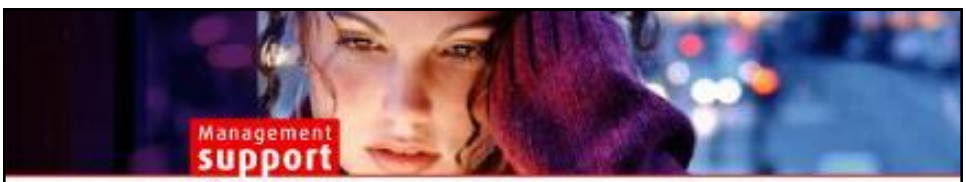
Verander uw organisatie?

Van zenden

- Intranet
  - Informatie zenden aan medewerkers
  - Nieuws site door een centrale redactie
  - Smoelenboek
- Documenten en e-mails
  - Mijn e-mail
  - Archief eilandjes
  - Incomplete dossiers
  - Versie problemathiek
- IT Systemen
  - Als er teveel training nodig is, is het gedoomd te mislukken

Naar een netwerkorganisatie

- Sociaal intranet
  - Interactie en delen van kennis
  - Minder zenden, meer meepraten: een open redactie model
  - Dynamische profielen, wie heeft dit geplaatst, wat heet die persoon nog meer geplaatst.
- Documentmanagement
  - Samenwerken in 1 juiste versie
  - Delen in complete dossiers
- Consumerization van IT
  - gebruiksvriendelijk



Het Nieuwe Werken

Aan de slag!

Workshop

Maak een mindmap:

Voor mij is het nieuwe werken…..

T=R-V

Perceptiemanagement

Kantoorwerk volgens HNW

Opleidingen

Toolbox voor HNW

- Uitrusting:
  - Laptop
  - Smartphone
  - Internetverbinding
- Samenwerken – documenten delen:
  - Google docs
  - Dropbox
  - Sharepoint

Dropbox

Opleidingen

Toolbox voor HNW (vervolg)

- Samenwerken – (anders) communiceren:
  - Twitter
  - Yammer
  - LinkedIn
- Vergaderen – online / fysiek
  - Dropbox – I-pad
  - Skype
  - UC/Microsoft Linc
    - http://www.avk.nl/publicaties-en-artikelen/86-unified-communication.html
    - ..\..\..\Bureaublad\Microsoft Unified Communications.flv

Documenten

- Creëren zonder typen:
  http://www.frankwatching.com/archive/2010/12/06/de-alchemie-van-livescribe/
  - spraakherkenning
    b.v. Dragon Naturally Speaking;
    http://www.youtube.com/watch?v=u4H9B5vu_
  - Intelligente pennen
    b.v. Intellipens of Livescribe

- Scannen
- Vinden in 3-4 muisklikken en beheren in één perfecte structuur met adequate autorisatie
- Onontbeerlijk versiebeheer (gebruik versiebeheer in Word)
- i-Pad - digitaal vergaderdossier

I-pad als digitaal vergaderdossier

HNW op het secretariaat Stappenplan

1. Ontwikkel visie voor management ondersteuning
   - Wijze van ondersteuning
   - Plaats- en tijdonafhankelijk (?)
   - Dienstenaanbod
   - Gebruik technologie
   - Zorg dat visie aansluit op organisatievisie
2. Organiseer creatieve oplossingen
   - Brainstorm/ideeëngeneratie
   - Voorlichting
   - Organiseer pilots
   - Zorg voor draagvlak
   - Betrek je cliënten

HNW op het secretariaat Stappenplan (vervolg)

3. Zorg voor meetbare resultaten
   - Van het project: Zie overzicht winst HNW
   - T.a.v. werkzaamheden: Prestatie-afspraken
4. Standaardiseer informatieopslag
   - Structureer het digitale documentbeheer
5. Beschrijf werkprocessen
   - Maakt werk overdraagbaar
   - zorgt voor stabiele kwaliteit
   - Persoononafhankelijk

HNW op het secretariaat Stappenplan (vervolg)

6. Analyseer en ontwikkel kwaliteiten
   - Sterkten/zwakten
   - Passie
   - Optimale match is inzet
7. Stimuleer innovatie/effectiviteit
   - Optimaal gebruik hulpmiddelen
   - Gebruik nieuwe technologie
   - Continue feedback op werkwijze
8. Communiceer!
   - Altijd en overal
   - Gebruik nieuwe media

Communiceren:

- Chatten (intern); b.v. Communicator; Yammer
- Video-vergaderen b.v. Livemeeting; Skype
- Online vergaderen b.v. Skype; DimDim
- Email
- Smartphone
- Twitter

Samenwerken

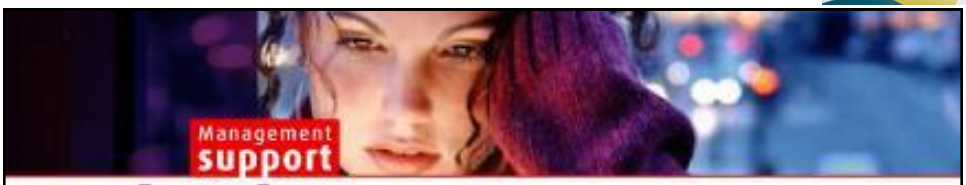
- Elektronische agenda
- Unified Communication/Communicator
- Portals/wiki's
- Email
- Delen van documenten (Sharepoint)
  - Toegang verlenen tot grote documenten:
    - Wetransfer.com
    - Dropbox
- Online samenwerken
  - Projectplace; Google docs
- Bijdrage van sociale media
  - LinkedIn, Twitter

Agendabeheer

- Nut van standaardisatie voor optimaal gebruik van de elektronische agenda,
- Rol van Communicator
- Openheid over afwezigheid

Relatiebeheer

- Online netwerken
  - LinkedIn, Facebook
- Contactpersonen efficiënt beheren



Opleidingen

In 10 stappen

naar een papierloos kantoor

Opleidingen

Stappenplan papierloos werken

- Bepaal uw doel en inventariseer uw processen en hulpmiddelen
- Standaardiseer wat waar er bewaard moet worden? (kantoorserver/papier/Outlook/SAP/SharePoint/Corsa/Exact)
- Signaleer behoefte aan hulpmiddelen
- Standaardiseer uw werkprocessen
- Breng structuur aan en standaardiseer binnen uw hulpmiddelen en systemen?
  Classificatie, Autorisatie, Naamgeving, Meta data, Vorm
- Beheer van het archief
  - Omgaan met wijzigingen
  - Bewaar termijnen
- Wanneer en hoe starten

Opleidingen

In 10 stappen naar een papierloos kantoor

Start met:

1. **Standaardisatie in informatieopslag**
   - Structuur van digitaal archief
     - Voorkomt tijdverspilling door zoeken
     - Ergernis door het niet vinden van juiste (versie van) documenten
     - Fouten door het werken in verouderde documenten
     - Noodzakelijk voor plaats- en tijdonafhankelijk werken

Opleidingen

Stapsgewijs:
1. Standaardisatie in informatieopslag

- Overzicht van te archiveren documenten
- Analyse van de informatie
  - Hoofdindeling
- Benoem de rubrieken en subrubrieken
  - Submappen en sub-submappen
- Toets de concept-classificatie
- Werk uit nav opmerkinge
- Maak afspraken over invoering, onderhoud en bewaking

Opleidingen

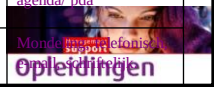
10 stappen vervolg

2. Signaleer functiegerelateerde behoefte:
   - software
   - hardware
   - hulpmiddelen

3. Zorg voor Standaardisatie in werkprocessen
   - voorkomt fouten
   - zorgt voor stabiele kwaliteit ongeacht uitvoerder
   - Bevordert efficiency

3. Voorbeeld proces: afspraken vastleggen

Activiteiten	**Tijdpad**	**Handelingen**	**Input (hulpm/documenten)**	**Output (hulpm/documenten)**
1.Opnemen verzoek om afspraak		Registeren verzoek	Mondeling, telefonisch, e-mail, schriftelijk	Outlook-takenlijst; notitie; pen
2. Voorbereiden		Opvragen noodzakelijke informatie bij aanvrager: •Doel bespreking •Deelnemers (verplicht; gewenst) •Termijn waarbinnen •Duur bespreking •Locatie	Mondeling, telefonisch, e-mail	Out-look-takenlijst/notitie aanvullen
3. Toetsen (evt.)	< 1 dg	Overleggen noodzaak en voorwaarden bespreking bij leidinggevende Ja: activiteit 5 Nee: activiteit 4	Outlook-takenlijst/notitie	
4. Weigeren	< 1 dg	A.Verzoek verwijderen B. Weigering doorgeven aan aanvrager	Outlook-takenlijst; notitie	Mondeling, telefonisch, e-mail, schriftelijk
5. Tot stand brengen		A.Checken data intern B.Checken data extern C.Bepalen datum D.Vastleggen datum	Outlook-agenda, papieren agenda, pda Telefonisch, e-mail	Overzicht alternatieven Datum bepaald Datum vastgelegd in outlook-agenda/papieren agenda/ pda
6. Bevestigen	< 3 dgn	Doorgeven vastgestelde datum en doel bespreking aan deelnemers	Outlook-agenda; papieren agenda/pda; notite; outlook-takenlijst	Mondeling, telefonisch, e-mail, schriftelijk



Welke processen beschrijven?

- Postverwerking
  - Inkomend
  - Uitgaand
- Archiveren?
- Agenderen/afspraken maken
- Voorbereiden vergaderingen
- Afhandelen vergaderingen
- Reizen boeken
- Ontvangst bezoekers
- Evenementen organiseren
- Facturen en declaraties controleren
- Opstart project
- …
- …

10 stappen vervolg

4. Wees duidelijk over bereikbaarheid
   leg vast in digitale agenda

5. Wettelijke aspecten

Wetgeving

- Digitale handtekening
  - http://www.diginotar.nl/producten/themas/elektronischehandtekening/wetgeving.aspx
- Digitale handtekening in pdf
  - http://help.adobe.com/nl_NL/Reader/8.0/help.html?content=WS58a04a822e3e50102bd615109794195ff-7d48.html

Wetgeving

- E-mail
  - http://www.iusmentis.com/contracten/email-rechtsgeldig/
  - http://www.jurofoon.nl/nieuws/weblog.asp?id=2829
  - http://www.automatiseringgids.nl/artikelen/2010/15/copyconfirm-bewijst-dat-e-mail-verstuurd-is.aspx
  - http://www.docufacts.nl/1769/mailid-alternatief-voor-aangetekende-post-en-rechtsgeldige-fax
- Personeelsdocumenten en -dossiers
  - Wet Bescherming Persoonsgegevens
  - www.cbpweb.nl

10 stappen vervolg

6. Gebruik je hulpmiddelen optimaal
   - kennis van software/hardware
   - gebruik sneltoetsen

10 stappen vervolg

7. Uniformeer naamgeving documenten
   - gebruik thesaurus
   - ..\..\digitaal archiveren informatie\Uniformering gebruik bestandsnamen.doc
8. Formuleer bewaartermijnen
   - zorgt voor toegankelijkheid en actualiteit digitale dossiers

10 stappen vervolg

9. Zorg voor adequate autorisatie

10. Benchmark

Prioriteiten stellen

Weet wat je doelstellingen zijn !

De doelstellingen piramide

Opleidingen

WORKSHOP
Competenties van de moderne secretaresse

Wat zijn de competenties van de secretaresse van de toekomst !

Opleidingen

Management
support
Opleidingen
Veel succes,
geniet van uw baan en
dank voor uw aandacht
Ed Hartskeerl
eha@avk.nl
Opleidingen